



中华人民共和国国家标准

GB/T 39604—2020

社会责任管理体系 要求及使用指南

Social responsibility management systems—Requirements with guidance for use

2020-12-14 发布

2020-12-14 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 发布

目 次

前言	III
引言	IV
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 组织所处的环境	7
4.1 理解组织及其社会责任	7
4.1.1 理解组织特征与社会责任之间的关系	7
4.1.2 辨识组织的社会责任议题	7
4.1.3 理解与组织社会责任相关的现有管理体系	8
4.2 理解利益相关方的需求和期望	8
4.3 确定社会责任管理体系的范围	8
4.4 社会责任管理体系	8
5 领导作用和利益相关方参与	9
5.1 领导作用与承诺	9
5.2 组织发展方向和决策体系	9
5.3 社会责任方针	9
5.4 组织的角色、职责和权限	10
5.5 利益相关方的协商和参与	10
6 策划	11
6.1 应对风险和机遇的措施	11
6.1.1 总则	11
6.1.2 不良影响因素的辨识、风险和机遇的评价	11
6.1.3 法律法规要求和其他要求的确定	12
6.1.4 措施的策划	12
6.2 社会责任目标及其实现的策划	13
6.2.1 社会责任目标	13
6.2.2 实现社会责任目标的策划	13
7 支持	13
7.1 资源	13
7.2 能力	13
7.3 意识	14
7.4 沟通	14

7.4.1	总则	14
7.4.2	内部沟通	14
7.4.3	外部沟通	15
7.5	处理矛盾和分歧	15
7.6	文件化信息	15
7.6.1	总则	15
7.6.2	创建和更新	15
7.6.3	文件化信息的控制	15
8	运行	16
8.1	运行策划和控制	16
8.1.1	总则	16
8.1.2	消除不良影响因素和降低社会责任风险	16
8.1.3	变更管理	16
8.1.4	采购	17
8.2	应急准备和响应	17
9	绩效评价	18
9.1	监视、测量、分析和评价绩效	18
9.1.1	总则	18
9.1.2	合规性评价	18
9.2	内部审核	18
9.2.1	总则	18
9.2.2	内部审核方案	19
9.3	管理评审	19
10	改进	20
10.1	总则	20
10.2	事件、不符合和纠正措施	20
10.3	持续改进	21
附录 A (资料性附录)	本标准的使用指南	22
参考文献		37
按英文字母顺序排列的术语索引		38
按汉语拼音字母顺序排列的术语索引		40
图 1	社会责任管理体系与组织其他管理体系之间的关系	VI
图 2	PDCA 与本标准框架之间的关系	VIII

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本标准由中国标准化研究院提出并归口。

本标准起草单位：中国标准化研究院、责扬天下(北京)管理顾问有限公司、方圆标志认证集团有限公司、中国质量认证中心、北京中建协认证中心有限公司、江苏省苏中建设集团股份有限公司、华夏认证中心有限公司、长城(天津)质量保证中心、北京中大华远认证中心、北京中设认证服务有限公司、国网江苏省电力有限公司、中铁一局集团有限公司、中国十五冶金建设集团有限公司、中国企业联合会、国家市场监督管理总局认证认可技术研究中心、中国认证认可协会、中国合格评定国家认可中心、北京毕塞特安全技术研究所、深圳市国有资产监督管理委员会、安徽省欧萨卫生检测技术有限公司。

本标准主要起草人：陈元桥、殷格非、陈全、王瑜、林峰、韩斌、陈永明、田小冬、马立田、张崇武、张莉、宋跃炜、李辰暄、刘心放、王海山、吕艳、杜鹃、王丽、管竹笋、王晓玉、曹惠华、朱志铭、王珍琪、夏芳、胡国芳、樊卫勋、王忠俊、潘丽玲、李晓峰、许文斌、熊国涛、杨戟、唐上兴、王小兵。

引 言

0.1 背景

组织应为其决策和活动对社会和环境的影响担责,包括保护和促进社会和环境利益,以便为可持续发展做出贡献。

注:一般地,在社会责任领域,就广义而言,环境属于公共范畴,可被视为社会的一部分,社会责任概念包含了对环境影响担责,因此,为便于阐述,如无特殊说明,本标准在阐述社会和环境影响时,将社会和环境影响统称为社会影响(包括有益影响和不良影响)。

采用社会责任管理体系的益处在于:

- 使组织能够全面、系统和有效地管理其决策和活动的社会影响,最大限度地促进有益影响,防止和尽可能减少不良影响,以持续改进其社会责任绩效,成为对社会更负责任的组织;
- 使组织能够以社会责任为抓手,从顶层治理(价值观、使命、精神和发展战略等)视野出发,统领、规范、协调和融合组织内其他相关管理体系(如质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、食品安全管理体系、反腐败管理体系、合规管理体系、知识产权管理体系、信息安全管理体系等),有效实现组织管理体系的一体化。

GB/T 36000—2015《社会责任指南》是社会责任领域基础通用的国家标准。它给出了社会责任及其相关术语的定义,为社会责任领域建立了统一和规范的基础概念体系;规定了社会责任的原则、核心主题和议题,以及将社会责任融入组织的指南。这些技术内容为组织建立和实施社会责任管理体系奠定了必要技术基础。

本标准并非将 GB/T 36000 按管理体系标准模式修改而成。两者不同之处在于:GB/T 36000 为非管理体系标准,属于“指南”性标准,不可用于认证或相关目的;而本标准则是基于国际标准化组织(ISO)通用的管理体系标准高层结构而全新制定的一项社会责任管理体系标准,属于“要求”标准,可用于认证或相关目的。

在社会责任或可持续性管理领域,除标准外,还存在许多致力于促进社会责任和可持续发展的技术工具或倡议,如联合国在《2030年可持续发展议程》中提出的可持续发展目标(SDGs)等。这些工具或倡议也可为组织建立和实施社会责任管理体系提供重要的技术参考。

0.2 基于社会责任的组织管理体系的融合或一体化

按照 GB/T 36000 的规定,每个组织的社会责任核心主题均包括组织治理、人权、劳工实践、环境、消费者问题、公平运行实践、社区参与和发展。为此,与组织社会责任相关的法律法规要求主要涵盖在上述七方面的相关法律法规之中;与组织社会责任管理体系相关的其他管理体系主要包括针对上述某个或几个主题或其议题的管理体系,如质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全管理体系、食品安全管理体系、反腐败管理体系、合规管理体系、知识产权管理体系、信息安全管理体系等。随着经济社会的发展,这些相关管理体系仍将不断发展和变化,更多新的管理体系也可能会出现。

管理体系及其融合和一体化技术的发展是社会责任管理体系成功建立和有效实施的重要技术基础。《“ISO/IEC 导则 第1部分”的 ISO 补充合并本》附录 SL 给出了 ISO 对管理体系标准的要求(包

括一个统一的高层结构,相同的核心正文,以及具有核心定义的通用术语等),为组织成功融合或一体化其各类管理体系提供了重要技术条件。

在统一和规范的 ISO 管理体系标准高层结构下,本标准基于管理体系融合和一体化的思想,从顶层治理视野出发,将其他相关管理体系视为社会责任管理体系内的一个系统化“过程”,以应对相关社会责任主题或其议题方面的社会影响(包括风险和机遇),例如:

- 通过质量管理体系,应对质量风险和机遇,一方面,避免或尽可能降低质量不合格风险,以保障和维护消费者(包括客户)在产品和服务质量方面的权益;另一方面,通过持续改进,促进顾客满意度水平不断提高,以便为消费者和社会提供更卓越的产品和服务质量,满足其需求;
- 通过环境管理体系,应对环境风险和机遇,一方面,避免或尽可能降低环境污染风险,保护生态环境和维护社会公共环境利益;另一方面,积极主动地开展资源可持续利用、通过减少温室气体排放等来减缓并适应气候变化、保护生物多样性、保护生态系统等,促进环境的改善和良好发展;
- 通过职业健康安全管理体系,应对职业健康安全风险和机遇,避免或尽可能降低职业健康安全风险,以保护员工及其他利益相关方的职业健康安全,保障和维护其健康安全权益,促进社会生产和服务的文明以及员工的健康安全和幸福;
- 通过食品安全管理体系,应对食品质量安全风险和机遇,避免或尽可能降低食品质量安全风险,以保障和维护消费者在食品质量安全方面的权益,促进消费者的健康安全和幸福;
- 通过反腐败管理体系,应对反腐败风险和机遇,避免或尽可能降低腐败风险,以保障和维护组织及利益相关方的权益,维护公平公正的市场经济秩序,促进社会公平正义和法治建设;
- 通过合规管理体系,应对合规风险和机遇,避免或尽可能降低不合规风险,以保障组织履行合规义务,包括遵守适用法律法规、相关标准、合同和有效治理原则或道德准则;
- 通过知识产权管理体系,应对知识产权风险和机遇,避免或尽可能降低知识产权侵权风险,以保障和维护知识产权所有者的权益,促进知识产权保护事业以及技术创新和发展;
- 通过信息安全管理,应对信息安全风险和机遇,避免或尽可能降低信息安全风险,以确保组织履行有关保护消费者、客户、合作伙伴等相关隐私信息的义务,促进公用网络的信息安全(如防范病毒扩散等)。

基于社会责任的组织管理体系的融合或一体化,并不意味着以社会责任管理体系取代组织的其他各类相关管理体系,而是意味着通过社会责任管理体系的引领、规范、协调和融合作用,组织可以更有效地利用其他各类相关管理体系,既促进组织管理体系融合或一体化,又同时将社会责任切实融入组织的其他各类相关管理体系之中,共同推动组织社会责任绩效的改进。图 1 展示了社会责任管理体系与组织其他管理体系之间的关系,为组织正确认识和有效处理社会责任管理工作与其他各类管理工作之间的关系提供了技术框架,有助于组织将社会责任管理实践与其他各类管理实践有效结合起来,以支持和促进组织社会责任绩效的提升。

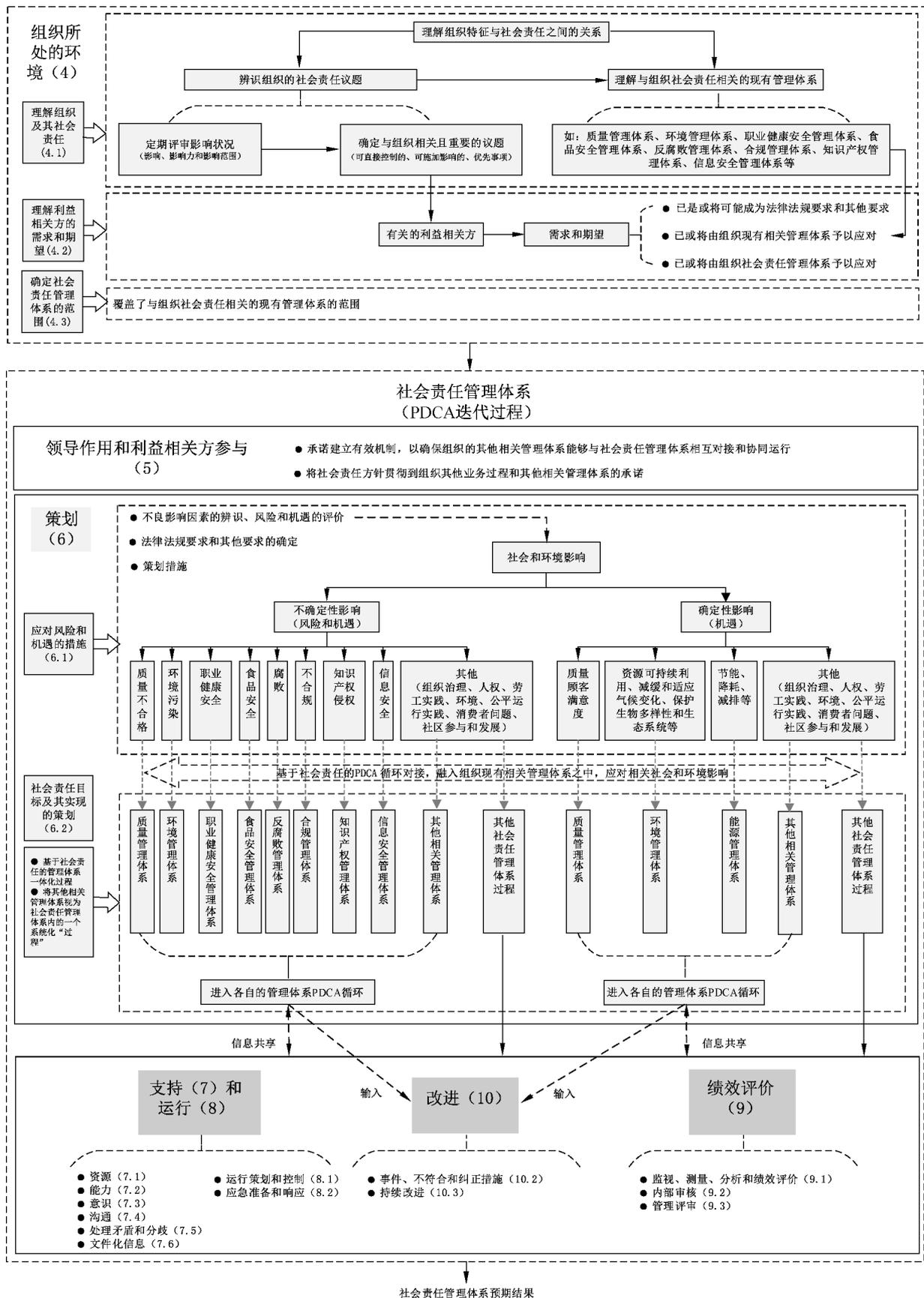


图 1 社会责任管理体系与组织其他管理体系之间的关系

0.3 社会责任管理体系的目的

社会责任管理体系的作用是为组织管理其决策和活动的社会影响提供一个框架。社会责任管理体系的目的和预期结果是防止不良的社会影响和促进有益的社会影响,努力使组织对社会更负责任。因此,对于一个负责任的组织而言,至关重要的是,采取有效的预防和保护措施,以消除不良影响因素和最大限度地降低不良影响,以及在可行时,采取有效措施,以主动促进有益影响。

组织通过其社会责任管理体系应用这些措施时,能够提高其社会责任绩效。如果及早和主动采取措施以把握改进社会责任绩效的机会,社会责任管理体系将会更加有效和高效。

实施符合本标准的社会责任管理体系,能使组织管理其社会影响并提升其社会责任绩效。社会责任管理体系可有助于组织满足法律法规要求和其他要求。

0.4 成功因素

对组织而言,实施社会责任管理体系是一项战略和经营决策。社会责任管理体系的成功取决于领导作用、承诺和组织各层次和职能的参与。

社会责任管理体系的实施和保持,其有效性和实现预期结果的能力,取决于诸多关键因素。这些关键因素可包括:

- a) 最高管理者的领导作用、承诺、责任和担当;
- b) 最高管理者在组织内建立、引导和促进支持实现社会责任管理体系预期结果的文化;
- c) 沟通(内部和外部的沟通);
- d) 利益相关方或其代表(若有)的协商和参与;
- e) 为保持社会责任管理体系而所需的资源配置;
- f) 符合组织总体战略目标和方向的社会责任方针;
- g) 识别不良影响因素,控制不良影响和促进有益影响的有效过程;
- h) 为提升社会责任绩效而对社会责任管理体系绩效的持续监视和评价;
- i) 将社会责任管理体系融入组织的业务过程(如其他相关管理体系等);
- j) 符合社会责任方针并必须考虑组织的不良影响因素、不良影响和有益影响的社会责任目标;
- k) 符合法律法规要求和其他要求。

成功实施本标准可使社会和利益相关方确信组织已建立了有效的社会责任管理体系。然而,采用本标准并不能够完全保证防止不良影响,决策和活动是对社会负责任的,以及改进社会责任绩效。

组织社会责任管理体系的详细水平、复杂程度和文件化信息的范围,以及为确保组织社会责任管理体系成功所需的资源取决于多方面因素,例如:

- 组织所处的环境(如员工数量、规模、地理位置、文化、法律法规要求和其他要求等);
- 组织社会责任管理体系的范围;
- 组织活动的性质和相关的社会影响。

0.5 “策划-实施-检查-改进”模式

本标准所采用的社会责任管理体系的方法是基于“策划-实施-检查-改进(PDCA)”的概念。

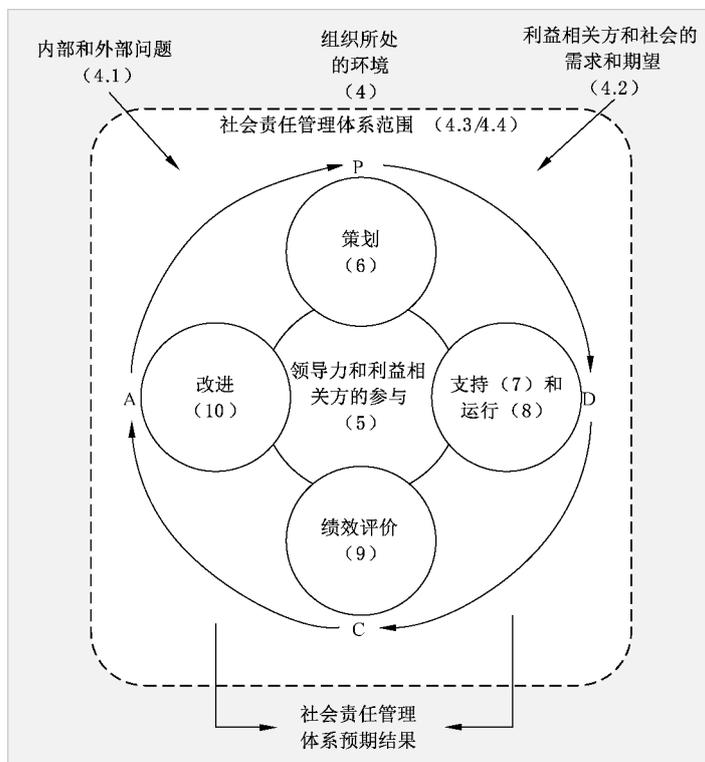
PDCA 概念是一个迭代过程,可被组织用于实现持续改进。它可应用于管理体系及其每个单独的要素,具体如下:

- 策划(P:Plan):确定和评价不良影响和有益影响,以及其他风险和其他机遇,制定社会责任目

标并建立所需的过程,以实现与组织的社会责任方针相一致的结果。

- 实施(D:Do):实施所策划的过程。
- 检查(C:Check):依据社会责任方针和目标,对活动和过程进行监视和测量,并报告结果。
- 改进(A:Act):采取措施持续改进社会责任绩效,以实现预期结果。

本标准将 PDCA 概念融入一个新框架中,如图 2 所示。



注：括号内数字是指本标准的相应章条号。

图 2 PDCA 与本标准框架之间的关系

0.6 本标准内容

本标准符合 ISO 对管理体系标准的要求。这些要求包括一个统一的高层结构和相同的核心正文以及具有核心定义的通用术语,旨在方便本标准的使用者实施多个 ISO 管理体系标准。

尽管本标准的要素可与其他管理体系兼容或整合,但本标准并不包含专门针对其他主题(如质量、职业健康安全、环境等)的要求。

本标准包含了组织可用于实施社会责任管理体系和开展符合性评价的要求。希望证实符合本标准的组织可通过以下方式来实现其愿望:

- 开展自我评价和声明;
- 寻求组织的利益相关方(如顾客)对其符合性进行确认;
- 寻求组织的外部机构对其自我声明的确认;
- 寻求外部组织对其社会责任管理体系进行认证或注册。

本标准的第 1 章至第 3 章阐述了适用于本标准的范围、规范性引用文件以及术语和定义,第 4 章至第 10 章包含了可用于评价与本标准符合性的要求。附录 A 提供了这些要求的解释性信息。第 3 章中的术语和定义按照概念的顺序进行编排。本标准给出了按英文字母顺序排列的术语索引和按汉语拼音

顺序排列的术语索引。

本标准使用以下助动词：

——“应”(shall)表示要求；

——“宜”(should)表示建议；

——“可以”(may)表示允许；

——“可、可能、能够”(can)表示可能性或能力。

标记“注”的信息是理解或澄清相关要求的指南。第3章中的“注”提供了增补术语资料的补充信息，可能包括使用术语的相关规定。

社会责任管理体系 要求及使用指南

1 范围

本标准规定了社会责任管理体系要求,并给出了其使用指南,以使组织能够通过防止和控制不良影响、促进有益影响以及主动改进其社会责任绩效来更好地履行其社会责任,从而成为对社会更负责任的组织。

本标准适用于任何具有以下愿望的组织:通过建立、实施和保持社会责任管理体系,以改进社会责任管理、消除不良影响因素并最大限度地降低不良影响(包括体系缺陷等)、在可行时主动促进有益影响,以及应对与其决策和活动相关的社会责任管理体系的不符合。

本标准有助于组织实现其社会责任管理体系的预期结果。依据组织的社会责任方针,其社会责任管理体系的预期结果包括:

- a) 持续改进社会责任绩效;
- b) 满足法律法规要求和其他要求;
- c) 实现社会责任目标。

本标准适用于任何规模、类型和活动的组织。它适用于组织控制下的社会影响,这些影响必须考虑到诸如组织运行所处环境、组织利益相关方及更广泛的社会需求和期望等因素。

本标准既不规定具体的社会责任绩效准则,也不提供社会责任管理体系的设计规范。

本标准使组织能够借助其社会责任管理体系,在社会责任管理体系与相关的其他各类管理体系(如质量、环境、职业健康安全、能源、食品安全、反腐败、合规、知识产权、信息安全等管理体系)之间建立起紧密而有效的联系,一方面,能够充分利用其现有相关管理体系,使得相关社会责任主题和议题(如环境、职业健康安全、反腐败、合规、知识产权保护、消费者问题、产品或服务的质量等)在其他相应的管理体系中得到负责任的应对,以促进其社会责任管理体系预期结果的实现;另一方面,能够将社会责任切实融入相关管理体系之中,形成基于社会责任的组织管理体系的融合或一体化,促进组织管理水平的提升和社会责任绩效的改进。

本标准不涉及社会影响以外的问题,如经济影响等。

本标准能够全部或部分地用于系统改进社会责任管理。然而,只有当本标准的所有要求均被包含在了组织的社会责任管理体系中并全部得到满足时,有关符合本标准的声明才能被认可。

2 规范性引用文件

本标准没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

组织 organization

为实现目标(3.16),由职责、权限和相互关系构成自身功能的一个人或一组人。